

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN
TINGKAT KEPUASAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES
MELLITUS TIPE II RAWAT INAP DI RSI NU DEMAK**

SKRIPSI



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Ijazah S1 Ilmu Gizi

Oleh:

FARIDA
J 310 151 024

**PROGRAM STUDI ILMU GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN
TINGKAT KEPUASAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES
MELLITUS TIPE II RAWAT INAP DI RSI NU DEMAK**



**PROGRAM STUDI ILMU GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

DEPARTEMENT OF NUTRITION SCIENCE
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
BACHELOR THESIS

ABSTRACT

FARIDA J310151024

RELATIONSHIPS BETWEEN QUALITY OF FOOD SERVICE AND FOOD SATISFACTION LEVEL PATIENTS WITH PLATE WASTE IN HOSPITALIZED DIABETES MELLITUS TYPE II PATIENTS AT NU ISLAMIC HOSPITAL OF DEMAK

Background : The patients' food waste can be affected by several factors including the quality of food service. The quality of food service can be seen from the food presentation and taste. The quality of food service needs to be considered in order to increase the quality of food service so that the patients feel satisfied with the food served in the hospital.

Objective : This study aims to know the corelation between quality of food service and food satisfaction level patients with plate waste in hospitalized diabetes mellitus type II patients at NU Islamic Hospital of Demak.

Methods : This research was conducted using cross-sectional design. The subjects in this research were 42 Mellitus Diabetes type II patients at NU Islamic Hospital of Demak using consecutive sampling method. The data of service quality and the level of satisfaction were gained through questionnaire. The data of the leftovers were collected from the Comstock form. The test used in this study was Rank Spearman test.

Result : Based on the subject characters, most of the respondents were female (61,9%), with the education level 59,5% of them were graduated from high school, 66.7% of respondents were in age range 51-75 years old, 38,1% of respondents were housewives, and most of the respondents were in hospitalization class III (59,5%). Based on statistical analysis, there was a relationship between the quality of food service with plate waste hospitalized diabetes mellitus type II patients in NU Islamic Hospital of Demak with the value of $p= 0,000$ and $r= -0,542$. There was a relationship between satisfaction of food with plate waste hospitalized diabetes mellitus type II patients in NU Islamic Hospital of Demak with the value of $p= 0,007$ and $r= -0,412$.

Conclusion : Based on the analysis result, the study can be inferred that there were relationships between the quality of food service and satisfaction of food with plate waste hospitalized diabetes mellitus type II in NU Islamic Hospital of Demak.

Keywords : Service quality, satisfaction level, plate waste.

Bibliography : 54 (1990-2013)

ABSTRAK

FARIDA J310151024

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN TINGKAT
KEPUASAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE II
RAWAT INAP DI RSI NU DEMAK

Pendahuluan : Sisa makanan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan makanan. Kualitas pelayanan makanan dapat dilihat dari penampilan makanan dan rasa makanan. Kualitas pelayanan makanan perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga timbulah kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan oleh rumah sakit. **Tujuan** : Mengetahui hubungan kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan dengan sisa makan pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak.

Metode Penelitian : Penelitian desain *crosssectional* . Sampel penelitian ini adalah pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak sebanyak 42 dengan metode *consecutive sampling*. Data kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan diperoleh dari kuesioner. Data sisa makanan di peroleh dari form *comstock*. Uji yang digunakan adalah uji *Rank Spearman*.

Hasil : Berdasarkan karakter sampel sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 61,9%, tingkat pendidikan responden terbanyak adalah tamatan SMA yaitu sebanyak 59,5%, responden dengan usia 51 – 75 tahun adalah terbanyak yaitu sebanyak 66,7%, pekerjaan responden paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 38,1% dan responden terbanyak berada di kelas perawatan kelas III yaitu sebanyak 59,5%. Berdasarkan analisis statistik ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan sisa makanan pada pasien Diabetes Mellitus tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak dengan nilai $p = 0,000$ dan nilai $r = -0,542$. Ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan sisa makanan pada pasien Diabetes Mellitus tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak dengan nilai $p = 0,007$ dan nilai $r = -0,412$.

Kesimpulan : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan sisa makanan pada pasien Diabetes Mellitus tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak. Ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan sisa makanan pada pasien Diabetes Mellitus tipe II Rawat Inapdi RSI NU Demak.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, sisa makanan.

Kepustakaan : 54 (1990-2013)

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/ tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 12 januari 2018

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Farida' with a stylized flourish at the end.

Farida

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan Dan
Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan Pasien
Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap Di RSI NU
Demak

Nama Mahasiswa : Farida

Nomor Induk Mahasiswa : J 310 151 024

Telah diuji dan dinilai Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Gizi Jenjang S1
Fakultas ilmu kesehatan universitas muhammadiyah surakarta

Pada tanggal 18 Desember 2017

Dan telah diperbaiki sesuai masukan tim penguji
Surakarta, 12 Januari 2018

Menyetujui,

Pembimbing,


Nur Lathifah M. S.Gz., MS
NIK.1468

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta


Endang Nur Widiyaningsih, S.ST., M.Si Med
NIK/NIDN : 717/06-2908-7401

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap Di RSI NU Demak

Nama Mahasiswa : Farida

Nomor Induk Mahasiswa : J 310 151 024

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Gizi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Pada tanggal, 18 Desember 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 12 Januari 2018

Penguji I : Nur Lathifah M, S.Gz., MS

()

Penguji II : Eni Purwani, S.Si., M.Si

()



Penguji III : Endang Nur Widiyaningsih, S.ST., M.Si Med

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dr. Mutalazimah, SKM., M.Kes
NIP/NDN: 786/06-1711-7301

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

“Jadilah seperti karang di lautan yang tetap kokoh diterjang ombak, walaupun demikian air laut tetap masuk kedalam pori-porinya”

الْعِلْمُ طَلَبٌ فِي جَحْرِ مَنْ سَلَّمَ وَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُلٌ قَالَ يَقَالَ مَالِكُ بْنُ نَسْرِ أ عَنْ
جُعْ يَرْ حَتَّى سَبِيلٌ فَهُوَ فِي

Dari annas bin malik berkata : telah bersabda rasulullah SAW: barang siapa keluar rumah untuk menuntut ilmu maka ia dalam jihad fisabilah hingga kembali (5R.bukhari)

Jadilah orang yang ikhlas bukan orang yang baik, karena orang yang baik belum tentu dia ikhlas (penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala kekurangannya. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, terimakasih atas semua kasih sayang dan doa yang tiada hentinya begitu juga pengorbanan yang sungguh luar biasa.

Adek – adekku yang selalu memberikan semangat agar selalu terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.

Semua jajaran Direksi dan Struktural RSI NU Demak yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk melanjutkan kuliah ke S1 dan segala motivasi yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini.

Ibu Nur Lathifah M, S.Gz., Ms selaku dosen pembimbing saya, terimakasih atas bimbingan dan motivasinya kepada saya selama ini. Sehingga terselesaikan skripsi saya ini.

Sahabat – sahabat saya yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah saya selama mengerjakan skripsi Danik, Thea, Icha terimakasih untuk kebersamaannya selama ini dan selalu memberikan motivasi kepada saya, semoga persahabatan ini tak lekang oleh waktu. Teman seperjuangan menyelesaikan skripsi Mbak Dewi, Putri, Mbak Iif yang telah membantu saya terimakasih atas saran dan motivasi yang telah diberikan kepada saya.

Seluruh teman – teman Gizi Transfer Angkatan 2015 atas kebersamaannya selama kita kuliah di sini. Terima kasih untuk semuanya. Semoga kesuksesan menyertai kita semua. Aamiin...

RIWAYAT HIDUP

Nama : Farida

Tempat/ Tanggal Lahir : Demak, 11 November 1985

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Sampangan V No. 8 RT 06/RW 05 Bintoro Demak

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SDN Bintoro 2 Demak tahun 1998

2. Lulus SMP N 2 Demak tahun 2001

3. Lulus SMA N 1 Demak tahun 2004

4. Lulus D III Politeknik Kesehatan Semarang tahun 2007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan dan melimpahkan segala karunia, nikmat dan rahmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap Kelas II Dan Kelas III Di RSI NU Demak”, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar strata satu di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Mutalazimah, SKM, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Ibu Endang Nur Widiyaningsih, S.ST., M.Si Med., selaku Ketua Program Studi S1 Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Nur Latifah M, S.Gz, MS, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, waktu dan berbagai arahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi ini.
5. Segenap Dosen Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta atas ilmu yang telah Bapak/ Ibu berikan, semoga bermanfaat di dunia dan akhirat.

6. Bapak, ibu, suami dan anak tercinta atas kasih sayang dan doa yang tak pernah putus diberikan kepada penulis.
7. Teman – teman S1 Gizi (Transfer) Angkatan 2015 terima kasih untuk dukungan dan semangat yang telah diberikan.
8. Semua pihak yang telah membantu selama penyusunan Proposal Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga Proposal Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan dan bagi pembaca.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Surakarta, Januari 2018

Farida

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PENYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	
1. Pelayanan Gizi Rumah Sakit.....	6
2. Diabetes Mellitus Tipe II	7
3. Sisa Makan	11
4. Kualitas Pelayanan Makanan.....	23
5. Tingkat Kepuasan	25
6. Hubungan Kualitas Pelayanan Makanan dengan Sisa Makanan	29
7. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Sisa Makanan.....	30
B. Kerangka Teori	32
C. Kerangka Konsep.....	33

D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional Variabel	37
F. Pengumpulan Data	37
G. Langkah-Langkah Penelitian	39
H. Pengolahan Data	40
I. Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum RSI NU Demak.....	45
B. Gambaran Umum Instalasi Gizi RSI NU Demak.....	46
C. Karakteristik Responden	47
D. Analisis Univariat.....	49
E. Analisis Bivariat.....	54
F. Internalisasi Nilai-nilai Keislaman	57
G. Keterbatasan Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Definisi Operasional	52
2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pada Pasien Rawat Inap di RSI NU Demak Tahun 2016	52
3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat inap di RSI NU Demak Tahun 2017	53
4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat inap di RSI NU Demak Tahun 2017	55
5. Distribusi Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap di RSI NU Demak Tahun 2016	56
6. Distribusi Sisa Makanan Berdasarkan Jenis Makanan Pada Pasien Rawat Inap di RSI NU Demak Tahun 2016	56
7. Distribusi Sisa Makan Menurut Kualitas Pelayanan	57
8. Distribusi Sisa Makan Menurut Tingkat Kepuasan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. KerangkaTeori	35
2. Kerangka Konsep.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Formulir Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
2. Formulir Identitas Pasien
3. Kuesioner Kualitas Pelayanan Makanan
4. Kuesioner Tingkat Kepuasan
5. Formulir taksiran sisa makanan
6. Master Data Tingkat Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pasien DM Terhadap Sisa Makan
7. Perhitungan Skala Likert Dengan Pendekatan Z-Score Kualitas Pelayanan
8. Perhitungan Skala Likert Dengan Pendekatan Z-Score Tingkat Kepuasan
9. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Dengan Skala Likert
10. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Kualitas Pelayanan Dengan Skala Likert
11. Pengkategorian Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan SD dan μ
12. Pengkategorian Tingkat Kepuasan Menggunakan Pendekatan SD dan μ
13. Analisis Univariat
14. Analisis Bivariat